

**KIAT CUSTOMER SERVICE UNTUK MEREKRUT  
NASABAH PADA PT BANK RIAU CABANG  
KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam  
Pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum



**DISUSUN OLEH :**

**GUSRI IRAWAN**  
**NIM: 10325022544**

**PROGRAM SI  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2011**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **"KIAT CUSTOMER SERVICE UNTUK MEREKRUT NASABAH PADA PT BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI"**.

Penelitian ini penulis lakukan pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kiat customer service dalam merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi, apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah, dan bagaimana tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap customer service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kiat customer service dalam merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah.
3. Untuk mengetahui tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap customer service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

Metodelogi penelitian ini adalah deduktif, induktif, dan deskriptif. Sedangkan dalam pengumpulan data penulis lakukan dengan wawancara, observasi, angket, dan *library research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yang berjumlah 22 orang serta nasabahnya yang berjumlah 600 orang. Sedangkan sebagai sampelnya penulis mengambil sebanyak 6 orang dari pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dan 60 orang dari nasabah. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak atau tanpa pandang bulu yang mana semua individu dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kiat *customer service* dalam merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan calon nasabahnya. *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi memberikan penjelasan kepada nasabahnya mengenai keunggulan produk dan jasa-jasa yang dimiliki oleh bank tersebut, dan Bank Riau Cabang Kuantan Singingi juga berusaha untuk meningkatkan profesionalitas para *customer service* di dalam melayani nasabah. Sehingga dapat menciptakan suatu layanan yang cepat dan tepat. Langkah-langkah yang dilakukan oleh *customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah yaitu *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berusaha untuk memberikan kepercayaan kepada calon nasabahnya, sehingga pelanggan merasa yakin dengan transaksi yang telah mereka lakukan, menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan memadai yang dapat menunjang kelancaran setiap transaksi dengan nasabah maupun calon nasabah.

## DAFTAR ISI

HALAM JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii

KATA PENGANTAR ..... iii

ABSTRAK ..... vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Batasan Masalah..... 6

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... 7

D. Metode Penelitian..... 8

E. Sistematika Penulisan ..... 10

### BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI

A. Sejarah Berdirinya Bank Riau..... 12

B. Visi dan Misi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi..... 13

C. Struktur Organisasi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ..... 14

D. Tugas Pimpinan dan Pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi 15

E. Aktivitas Usaha Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ..... 20

### BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Customer Service .....	21
B. Sarat-sarat Customer service.....	23
C. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	25
D. Sikat dan Etika Customer Service.....	29

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kiat-kiat Customer Service untuk merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.....	41
B. Langkah-langkah yang di lakukan Customer Service Bank Riau Kuantan Singingi Untuk Merekrut nasabah.....	47
C. Tanggapan dengan Intensitas peningkatan nasabah Terhadap Customer Service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi .....	50
D. Islam dan Customer Service .....	53

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

### DAFTAR KEPUSTAKAAN

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi dewasa ini adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan, oleh karena fungsinya sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa.<sup>1</sup>

Istilah bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banko*. Pada awalnya merupakan kegiatan para penukar uang (money-changer) di pelabuhan-pelabuhan, yang banyak kelasi kapal dan para wisatawan yang datang dan pergi. Mulanya kegiatan itu dilakukan dengan cara meletakkan uang penukar di atas meja di tempat-tempat umum. Meja tempat meletakkan uang itulah yang disebut *banko*.<sup>2</sup>

Dengan demikian, istilah bank merupakan pengembangan lebih lanjut dari istilah *banko*, yang sebenarnya dimaksudkan sebagai simbol bagi alat penukaran. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.<sup>3</sup> Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama

---

<sup>1</sup>Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 53.

<sup>2</sup>Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 38.

<sup>3</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h. 11.

seperti halnya perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat dikatakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya.

Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang yang diperoleh dari penghimpunan dana dengan cara (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau pinjaman. Dalam melaksanakan kegiatannya setiap bank berbeda seperti antara kegiatan bank umum dengan kegiatan bank perkreditan rakyat.

Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk ditawarkan oleh bank umum lebih lengkap, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan jenis produk dan jasanya. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya menjual produk dan wilayah operasinya lebih sempit dibandingkan dengan bank umum.

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>4</sup> *Customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet. ke-2, h. 201-202.

mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* yang benar-benar dipahami sehingga seorang customer service agar dapat menjalankan tugasnya secara prima.

*Public relation* atau hubungan masyarakat (humas) memiliki fungsi yang sedikit berbeda dengan CS. Fungsi yang diemban oleh humas adalah sebagai resepsionis, *customer relation officer*, dan komunikator. *Public relation* sengaja dibentuk hampir oleh semua perusahaan terutama sebagai *customer relation officer*. Fungsi ini dibentuk sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, relasi perusahaan, pemerintah dan masyarakat luas. *Public relation* (PR) juga berfungsi memberikan informasi perusahaan termasuk bagaimana menghadapi pihak-pihak yang bermasalah dengan pihak perusahaan, seperti menjelaskan duduk persoalan yang sebenarnya terhadap suatu masalah.<sup>5</sup>

Agar sebuah bank unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap *service* atau kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan. Karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau inginkan. Mereka memandang kualitas pelayanan perusahaan dengan membandingkan persepsi pelayanan gagal memenuhi harapan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan menilai pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 23-24.

diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan dari pelanggan.

Karena peranan pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian, salah satu strategi bisnis yang dilakukan oleh para pegawai bank dalam melakukan *service excellent* dimana sudah menjadi keharusan dalam berkompetisi. Layanan prima baik dari segi kualitas produk, *price* dan layanan purna jual menjadi bagian penting yang harus mendapat perhatian jajaran bank.

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan



kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>6</sup>

*Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>7</sup>

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning*

---

<sup>6</sup>*Ibid.*, h. 207-208.

<sup>7</sup>*Ibid.*, h. 202.

*service*, satpam sampai kepada direktur utama bank harus menjadi *Customer Service*. Namun secara khusus tugas CS ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai CS suatu bank.

Dalam kegiatan operasional Bank Riau Cabang Kuantan Singingi diperlukan *Customer Service* yang handal dan mengerti akan kebutuhan nasabahnya. Tetapi *Customer Service* pada Bank Riau cabang Kuantan Singingi belum dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Untuk dapat merekrut calon nasabah pada Bank Riau cabang Kuantan Singingi maka pihak *Customer Service* harus melakukan berbagai cara dan langkah sehingga dapat membuat nasabah tertarik dengan bank tersebut.

Berdasarkan uraian dan keterangan di atas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut. Penelitian ini berjudul **“KIAT CUSTOMER SERVICE DALAM MEREKRUT NASABAH PADA BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kiat Customer Service Dalam Merekrut Nasabah Pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
2. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah ?

3. Bagaimana tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap Customer Service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kiat customer service dalam merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah.
3. Untuk mengetahui tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap Customer Service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

Sedangkan yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pengaplikasian teori-teori yang diperoleh selama di bangku perkuliahan.
2. Untuk menambah wawasan tentang keilmuan dan cakrawala berpikir dalam kajian ilmiah dan sekaligus mengembangkan keilmuan penulis di bidang perbankan.
3. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dalam pembahasan yang sama di masa yang akan datang.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi serta nasabahnya. Sedangkan objeknya adalah peranan customer service untuk merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yang berjumlah 22 orang serta nasabahnya yang berjumlah 600 orang. Sedangkan sebagai sampelnya penulis mengambil sebanyak 6 orang dari pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dan 60 orang dari nasabah. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak atau tanpa pandang bulu yang mana semua individu dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

### **4. Sumber data**

#### **a. Data primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip dan literatur-literatur lainnya yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti.

5. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. *Interview* atau Wawancara

Yaitu penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pihak Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

b. Angket

Yaitu metode pengumpulan data melalui pertanyaan yang disebarkan oleh penulis kepada nasabah.

c. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung dengan turun ke lapangan untuk melihat dan mengamati obyek dan subyek penelitian.

d. *Library Research* yaitu penelitian dengan membaca beberapa buku yang ada di perpustakaan sebagai penunjang dalam penelitian ini.

6. Analisa Data

Setelah semua data yang diperlukan berhasil terkumpul, selanjutnya penulis menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Analisa Deduktif

Penulis melakukan penganalisaan data atau fenomena yang bersifat

umum kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus.

b. Analisa Induktif

Penulis melakukan penganalisaan data atau fenomena yang bersifat khusus kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat umum.

### **E. Sistematika Penulisan**

Rangkaian sistematika penelitian terdiri dari lima bab. Masing-masing bab diperinci lagi menjadi beberapa sub bab yang saling berhubungan antara satu sama lainnya. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I** Merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** Profil Bank Riau Cabang Kuantan Singingi, yaitu terdiri dari sejarah berdirinya Bank Riau, Struktur Organisasi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi, Visi dan Misi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

**BAB III** Tinjauan teoritik, bab ini terdiri dari pengertian customer service, fungsi dan tugas customer service, syarat-syarat seorang customer service dan sikap melayani nasabah.

**BAB IV** Pembahasan dan Analisa, bab ini merupakan pembahasan yang terdiri dari kiat customer service dalam merekrut nasabah pada

Bank Riau Cabang Kuantan Singingi, langkah-langkah yang dilakukan oleh Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah, dan tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap Customer Service yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

**BAB V** Penutup, bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **PT. BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI**

##### **A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Riau**

Bank Riau yang dulunya bank pembangunan daerah riau merupakan kelanjutan usaha sendiri PT.BAPERI (PT.Bank Riau Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan akte notaris syawal sultan, di atas no. 1 tanggal 2 Agustus 1991 dan izin menteri keuangan RI No. BUMN 9-4-45 Tanggal 12 Agustus 1991.

Selanjutnya dengan surat keputusan Gubernur KDH.TK I Riau No. 51/IV/1966 Tanggal 1 April 1966 segala kegiatan PT.BAPERI di lebur kedalam bank pembangunan daerah riau di sesuaikan dengan UU. I April 1966 secara resmi kegiatan bank pembangunan daerah riau di mulai dengan status sebagai bank milik pemerintah daerah riau.

Denagn berbagai perubahan dan pengembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau di sesuikan dengan peraturan daerah TK I Riau No. 10 tahun 1975 yang kemudiaan di atur kembali dengan peraturan Daerah TK. I Riau No. 18 tahun 1962. untuk terakhir kalinya status pendirian pembangunan daerah riau di atur dan di sesuaikan peraturan daerah No. 14 tahun 1992 tentang bank pembangunan daerah berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbangkan. Terakhir status pendirian di atur dengan peraturan Daerah provinsi Daerah TK I Riau No. 05 tahun 1998 tentang perubahan pertama peraturan daerah provinsi TK I Riau No.14 tahun



1992 tentang bank pembangunan daerah Riau. Pada Tanggal 5 Oktober 2003 Bank Pembangunan Daerah Riau berubah nama menjadi Bank Riau kepemilikannya tidak hanya pemerintah TK I provinsi Riau tetapi pihak swasta lainnya.

Sementara itu Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sendiri dari data yang diperoleh diketahui didirikan pada tanggal 20 Desember 2000.

#### B. Struktur organisasi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi

Bank Riau Cabang Kuantan Singingi di kepalai oleh seseorang pimpinan cabang, pemimpin cabang ini membawahi beberapa seksi, yakni:

1. Pimpinan Seksi Pemasaran
2. Pimpinan seksi pelayanan Nasabah
3. Pimpinan seksi Operasional
4. Pimpinan seksi Kontrol Interen

Disamping itu Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dalam melaksanakan usahanya tidak terlepas dari bimbingan bank induknya Yakni bank Riau yang berkedudukan di Pekanbaru.

Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas kegiatan dalam mencapai pelaksanaan tugas kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka Bank Riau Cabang Kuantan Singingi menetapkan susunan organisasi bank Riau cabang Kuantan Singingi.

Bahwa untuk keperluan di maksud perlu di atur atau di tetapkan dengan surat keputusan UU. No. 5 tahun 1994 tentang pokok-pokok pemerintahan daerah. Keputusan bersama menteri dalam negeri dan menteri perkerjaan umum No. 5 tahun 1984

no.28/KPTS/1984 Tanggal 13 januari 1984 tentang pedoman organisasi sistim akuntansi,teknik operasi dan pemeliharaan, teknik peralatan struktur dan perhitungan biaya. Bahwa untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan perlu menetapkan susunan organisasi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

Adapun struktur organisasi bank riau cabang kuantan singingi dapat di lihat pada gambar /struktur di bawah ini:

Struktur organisasi tersebut merupakan pedoman dari bank riau pusat yang berkedudukan di pekanbaru. Bersama dengan ini struktur organisasi tersebut juga di berikan tugas dan tanggung jawab para pejabat bank riau cabang taluk kuantan.

### II.3 Uraian tugas pegawai dan pelaksanaan Bank riau Cabang taluk kuantan

- Pimpinan Cabang

Garis besar tugas/ pekerjaan :

1. Memaksimalkan probabilitas cabang dan memastikan bahwa pegawai selalu memberi pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah
2. menjadikan pegawai cabang cukup terlatih dan mampu memberikan pelayanan pelayanan efektif dan efisien, bank fungsi front office maupun di back office.
3. Bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan peningkatan kerja sama dengan nasabah, khususnya nasabah inti.

- Wakil pimpinan cabang

Garis besar tugas dan pekerjaan

1. mengatur kegiatan rutin back office, mengusahakan agar pekerjaan berjalan dengan lancar proses di back office dapat terlaksana secara efektif dan pengawasan yang memadai
2. menerapkan system dan prosedur baru supaya aktifitas cabang sejalan dengan kebijakan kantor pusat
3. Menyelesaikan semua permasalahan di seksi operasional dengan kebijakan kantor pusat.
4. Mengusahakan agar asset cabang, aktivitas tetap bergerak di kelola secara aktif dan terjamin

- pimpinan seksi pemasaran

Garis besar tugas dan pekerjaan :

1. Memasarkan produk / jasa bank dan mencari nasabah baru baik terhadap produk/ jasa baru maupun produk/jasa yang ada.
  2. Memasarkan produk dan jasa lain kepada nasabah yang telah memperoleh/menggunakan salah satu produk/ jasa bank Riau takuk kuantan
  3. melaksanakan aktifitas kegiatan kredit
  4. memasarkan fasilitas kredit, membuat aplikasi, menganalisa permohonan kredit, memantau rek. Nasabah sesuai dengan pedoman kerja yang ada di gariskan pimpinan kantor cabang pusat
  5. Mencari dan memperluas aktifitas usaha dengan daerah cabang yang telah di tentukan
  6. Mencari / meninjau kembali penyebab dari pada kredit macet yang di salurkan kepada nasabah
  7. sebelum memberi kredit seksi pemasaran terlebih dahulu meninjau keadaan /usaha nasabah , apakah usaha nasabah pantas untuk di berikan dana /pinjaman kredit(pengusaha kecil)
  8. memberikan penjelasan kepada calon nasabah yang akan meminta dukungan dalam kerja proyek kontrak pemerintah daerah kabupaten kuantan singgi
- Pimpinan seksi Pelayanan nasabah

Garis Besar tugas/ pekerjaannya :

1. Mengupayakan agar nasabah memperoleh mutu pelayanan yang baik untuk semua jenis jasa-jasa sejalan dengan kebijakan baik.

2. Menyediakan pelayanan khusus bagi nasabah /qiranti (VIP)
  3. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai keunggulan produk dan jasa – jasa bank riau cabang taluk kuantan
  4. pada akhir bulanan pelayanan nasabah harus memperhitungkan jasa giro,bung tabungan, biaya pajak pusat 23 yang di berikan kepada nasabah berdasarkan kepada metode perhitungan yang berlaku
  5. Metode biaya karena pelayanan nasabah telah melayani nasabah yan bersangkutan.
  6. Melayani hal-hal lain yang berhubungan dengan kegiata pelayanan nasabah yang tidak tertuang pada uraian di atas.
- Pimpinan Seksi Operasional

Garis besar tugas / Pekerjaan :

1. Melaksanakan agar proses atmistrasi yang berkaitan dengan kredit, transaksi dalam negri , kepegawaian, dan pengolahan barang atau aktiva tetap dapat di laksanakan secara aman,efektif dan efesien.
2. Melaksanakan kegiatan pembukuan dan pembuatan laporan keuangan kantor cabang
3. Menyusun rencana dan anggaran kantor cabang taluk kuantan bersama-sama wakilpimpinan cabang
4. Mengatur penempatan dan penyebaran pegawai seksi operasional sesuai dengan volume pekerjaan agar semua transaksi dapat di lakukan secara efektif dan efesien.

5. Memberi kemungkinan penyimpangan dalam transaksi sebelum setujui untuk diproses lebih lanjut
6. Memberikan semua bech/ viladasi/ persetujuan untuk inter data dan proses pembukuan
7. Memelihara dan menjaga kelancaran komunikasi dengan nasabah dan bank koresponden
8. Mengawasi semua aktifitas dengan hubungan aflikasi kredit, analisa kredit, perpanjangan kredit dan lainnya.
9. Memberi saran / pendapat kepada pimpinan / wakil pimpinan cabang dan seksi pemasaran mengenai pemasaran yang menyangkut kredit
10. Mengusahakan agar laporan perkreditan di buat tepat pada waktunya
11. memantau batas waktu aplikasi kredit dan tanggal jatuh tempo /perpanjangan kredit
12. Memantau batas waktu aplikasi kredit dan tanggal jatuh tempo/ perpanjangan kredit
13. mengusahakan dan melakukan verifikasi semua kegiatan pembukuaan apakah telah di kerjakan secara benar efektif dan efesien
14. Mengelola rekening giro dan deposito
15. mengelola rekening antar kantor dan antar bank
16. pengupayakan penyelesaian DPT ( daftar pos terbuka )
17. menyiapkan secara priodik neraca dan rincian lab rugi dan deposito
18. bertanggung jawab atas pengawasan pembukuan sesmua rekening perantara dan memberikan perhatian khusus terhadap rekening-rekening sementara yang

berhubungan dengan rekening nasabah dan rekening finansial persekot antar cabang dan rekening kredit.

19. mengkopilasi semua laporan kantor cabang, memastikan semua data adalah tidak benar dan tidak saling bertentangan serta mengupayakan kepastian ketetapan waktu penyampaian laporan baik kantor pusat maupun lembaga yang terkait
20. membina peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai bawahan dan melaksanakan penilaian konditer berdasarkan kepegawaian bank

- Pimpinan Seksi Kontrol interen

Garis besar tugas / pekerjaannya:

1. mengusakan terlaksananya pengawasan interen dan arsip sebagai mana mestinya
2. mengawasi dan mengusahakan proses secepatnya tentang transaksi finansial dan nasabah
3. menangani dan melayani nasabah

untuk terlaksananya semua kegiatan dan operasional bank riau cabang taluk kuantan dan terwujudnya semua cit-cita dan harapan didalam perbankan mak setiap pemimpin seksi membawahi bawahannya yang sesuai dengan tugas dan kegiatannya masing-masing seperti yang tertuang di bawah ini ;

1. Pimpinan Seksi Pemasaran
  - a. analis kredit aneka guna pengusaha kecil
  - b. analisis kredit komersil dan kartu kredit
2. pimpinan Seksi PELNAS
  - a. Costumer servis
  - b. Transaksi tunai

### 3. pimpinan Seksi Operasional

- a. laporan / administrasi kredit kmk
- b. verifikasi / laporan/ kasda
- c. bagian umum
- d. transaksi non tunai
- e. ADM kredit konsumtif
- f. Supir
- g. Satpam
- h. Cleaning servis

### 4. Kontrol Interen/ Branch Auditor

Dimana dalam bank Riau Cabang Teluk Kuantan Pimpinan seksi ini tidak mempunyai bawahan karena tugas seorang seksi ini sudah cukup menyelesaikan pekerjaan yang tidak begitu sulit dan banyak seperti seksi lainnya.

### II.4. Aktipitas Usaha Bank Riau Kantor Cabang Taluk Kuantan

Bank Riau cabang taluk kuantan merupakan tuntunan / kelengkapan dalam menunjang suksesnya otonomi daerah di bidang keuangan sebagai bank umum.

Adapun aktivitas usaha bank riau taluk kuantan adalah:

#### A. Menghimpun Dana

- 1. Giro
- 2. Deposito
- 3. Tabungan

#### B Pengusaha Dana

- 1. Penerapan Pada Bank mini



2. penyaluran kredit

3. Penyertaan Lainnya

C. Aktivitas/ jasa bank

1. Kiriman Uang

## II.5. Visi Dan Misi

### A. visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian Rakyat

### B. Misi

- Sebagai bank "sehat" "Elit Dan merakyat"
- Sebagai Pendorong Pertumbuhan Ekonomi Daerah
- Sebagai Pengelola Dana pemerintah Daerah
- Sebagai sumber Pendapatan Daerah
- Sebagai Pembina, pengembang dan Pendamping Usaha Kecil dan menengah





### **BAB III**

#### **TINJAUAN TEORITIK**

##### **A. Pengertian Customer Service**

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.<sup>1</sup> Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *customer service*, *teller* atau *kasir* maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*. Beda antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Seperti diketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 180.

uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk pelayanan dan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan terjaga.

Untuk meningkatkan citranya, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *customer service* atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistance (SA)*.

Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu, tidak sembarang orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan oleh sebuah bank.

*Customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional

dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank tersebut melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan calon nasabah untuk menjadi nasabah bank dan mampu meyakinkannya tentang kualitas produk bank tersebut.

Para prinsipnya semua atau seluruh karyawan bank mulai dari *cleaning service*, satpam sampai kepada direktur utama bank harus bisa menjadi *customer service*. Namun, secara khusus tugas *customer service* ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai customer service suatu bank.

## **B. Fungsi dan Tugas Customer Service**

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut.

### **1. Sebagai Resepsionis**

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tama yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

### **2. Sebagai Deskman**

Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan

dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

### 3. Sebagai Salesman

Sebagai *salesman* maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan, sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

### 4. Sebagai Customer Relation Officer

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

### 5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

Pengertian tugas-tugas *customer service* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* dalam rangka melayani nasabah. Tugas-tugas yang diberikan sudah diatur dengan pedoman



tertentu. Agar tugas yang diembannya tidak menyimpang dari fungsi yang diemban oleh *customer service* tersebut, maka perlu dipelajari secara mendalam mengingat yang akan dihadapi atau dilayani oleh *customer service* bukanlah benda mati, akan tetapi manusia yang memiliki tingkah laku dan keinginan yang beragam.

Setiap tugas yang dijalankan oleh *customer service* harus dijalankan secara sungguh-sungguh karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan. Ada sederatan tugas yang harus dijalankannya sepanjang hari. Kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi bank. Bank akan kehilangan nasabah atau tidak akan memperoleh nasabah baru. Kelalaian juga akan berakibat buruk atas karier dari *customer service* itu sendiri.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa *customer service* memiliki dua fungsi yaitu mempertahankan nasabah lama dan berusaha menarik nasabah baru. Sesuai dengan fungsi tersebut, tugas yang diemban pun haruslah sesuai dengan fungsinya. Artinya tugas yang pertama adalah berusaha untuk mempertahankan nasabah lama dengan pelayanan lebih baik dan tetap menjaga kualitas pelayanan. Kemudian, berusaha menarik nasabah baru sebanyak mungkin dengan cara meyakinkan nasabah melalui tugas-tugas yang diembannya.

Tugas tersebut harus dijalankan secara keseluruhan dan tidak dapat dilakukan sebagian-sebagian. Hal ini disebabkan antara tugas yang satu dengan tugas yang lain saling berkaitan erat. Guna menjalankan tugas

tersebut *customer service* dituntut untuk memiliki kemampuan yang prima sepanjang hari.

Kemampuan prima dapat dilakukan melalui pelatihan yang mendalam sebelum menjadi *customer service*. Hal yang paling penting adalah adanya kemauan yang besar dari *customer service* untuk terus belajar memahami berbagai karakter nasabah. Kemudian, mampu mengoreksi setiap kesalahan yang dibuatnya baik sengaja maupun tidak sengaja.

Mengoreksi setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukan adalah hal yang positif. Koreksi diri melalui introspeksi diri dapat dilakukan setiap hari sehingga kesalahan atau kekeliruan tidak terulang pada kasus yang sama. Kesalahan adalah guru untuk mengoreksi diri.

Koreksi diri tidak selalu datang karena adanya masalah atau keluhan dari nasabah semata, akan tetapi juga dapat dilakukan melalui kebaikan nasabah dengan cara menanyakan secara halus bagaimana sebaiknya menurut nasabah. Hal ini dapat ditanyakan langsung kepada tidak hanya satu nasabah, akan tetapi beberapa nasabah. Semakin banyak nasabah yang ditanyakan, semakin baik. Janganlah sekali-kali *customer service* membusungkan dada seolah-olah apa yang telah ia lakukan merupakan yang terbaik.

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut.

1. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang

datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “Selamat pagi/siang/sore”. Sesuai kondisi.

Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau mengobrol sesama karyawan. Jika hal ini dilakukan, konsentrasi terhadap pelayanan nasabah menjadi terganggu. Misalnya mulut mengunyah sesuatu akan mengganggu kualitas suara. Kemudian merokok dapat mengganggu kesehatan nasabah dan menjadikan ruangan pengap. Demikian pula berbicara dengan sesama karyawan ketika sedang melayani nasabah dapat menyinggung nasabah karena merasa diremehkan.

## 2. Sebagai Deskman

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk bank dibandingkan dengan produk pesaing.

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia

lakukan.

### 3. Sebagai Salesman

Sebagai *salesman*, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

*Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah. Keluhan nasabah tentang kelemahan produk perlu diperhatikan. Hal ini merupakan informasi yang sangat berharga, apalagi jika dibandingkan dengan produk pesaing.

### 4. Sebagai Customer Relation Officer

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah tersebut akan beralih ke bank pesaing.

Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

## 5. Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

### C. Syarat-Syarat Seorang Customer Service

Untuk menjadi seorang *customer service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan bagian lainnya. Sebelum bekerja, *customer service* juga perlu diberikan pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut.

#### 1. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat normal yang ideal. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Di samping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

## 2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa.

*Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

## 3. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk

berbuat dan berkata kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

#### 4. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *Customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.



#### **D. Sikap Melayani Nasabah**

Setelah mengerti akan sifat-sifat pelanggan atau nasabah secara umum, langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Demikian pula sikap yang semestinya atau yang wajar diberikan kepada setiap pelanggan akan membuat pelanggan senang.

Sikap *customer service* atau karyawan bank dalam melayani pelanggan/nasabah terkadang timbul dari dalam naluri dirinya sendiri. Kebiasaan berhubungan dengan nasabah akan memudahkan seorang *customer service* untuk berinteraksi langsung. Demikian juga kepada nasabah yang sudah dikenal akan memudahkan seorang *customer service* untuk mengenalnya lebih dalam.

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut.

1. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke suatu bank. Mungkin saja kedatangannya hanya sekadar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya untuk memperoleh informasi namun karena sikap *customer service* yang baik bukan tidak mungkin nasabah tersebut akan melakukan transaksi.
2. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi

dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.

3. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan bank tersebut nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap *customer service* terhadap mereka harus selalu dipupuk.

Pada umumnya sikap *customer service* dalam berhubungan dengan pelanggan atau nasabah dapat dibedakan dalam dua cara berikut ini.

1. Berhubungan langsung, artinya karyawan berhadapan langsung dengan pelanggan/nasabah. Dalam hal ini, sikap *customer service* dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah sehingga nasabah mampu menilainya.
2. Berhubungan tidak langsung, artinya karyawan tidak berhadapan langsung dengan nasabah dan hanya melalui alat sebagai perantara seperti telepon, faksimile, surat atau e-mail. Walaupun tidak berhadapan langsung dengan nasabah, komunikasi tetap harus dijaga melalui gaya bicara, intonasi suara dan untuk hubungan melalui surat, faksimile atau e-mail, yang perlu diperhatikan juga adalah tata bahasa pada saat menelepon.

Pada dasarnya sikap *customer service* untuk semua nasabah, baik nasabah baru maupun nasabah biasa atau nasabah primer, adalah sama. Hanya saja, jika berhadapan dengan nasabah baru, *customer service* harus lebih hati-hati karena belum memahami sifat-sifatnya. Hal ini sangat berbeda dengan sikap *customer service* terhadap nasabah primer atau sekunder. Karena

sudah mengenal mereka secara mendalam. Demikian juga bila berhubungan langsung, tentu berbeda jika berhubungan tidak langsung misalnya lewat telepon. Yang jelas semua sikap ini bertujuan untuk membuat nasabah terus berhubungan dengan pihak bank.

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap *customer service* dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika seorang *customer service* mengerjakan sesuatu, bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura, jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah.

1. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara

Artinya karyawan bank atau *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dulu. Dalam hal ini, *customer service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Di samping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

2. Dengarkan Baik-Baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan atau *customer service* harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya *customer service* mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

### 3. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan *customer service* memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai berbicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dulu.

#### 4. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Bicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

#### 5. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, *customer service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan *customer service* tetap sabar dalam melayaninya.

#### 6. Jangan Mendebat Nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada suatu bank. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

*Customer service* jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak

suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

7. Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun, dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang mengatakan “anda sopan kami segan”. Sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang *customer service* berikan.

8. Jangan Menangani Hal-Hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya

Sering ditemukan karyawan menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang karyawan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Walaupun terpaksa, cari jalan untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa, misalnya nasabah disuruh untuk menunggu sesaat sampai petugas yang berwenang datang.

9. Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan

sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Kiat Customer Service Dalam Merekrut Nasabah Pada Bank Riau  
Cabang Kuantan Singingi**

Bank Riau Cabang Kuantan Singingi merupakan salah satu cabang dari Bank Riau yang ada di Pekanbaru. Ada banyak sumber informasi untuk dapat mengenal keberadaan Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Masing-masing nasabah atau responden tentu mengenal adanya Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dari informasi yang berbeda-beda. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang sumber informasi responden mengetahui adanya Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.

Tabel IV. 1

Darimana Responden Mengetahui Adanya Bank Riau  
Cabang Kuantan Singingi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Teman	33 orang	55,00 %
2	b. Media massa	10 orang	16,67 %
3	c. Kerabat atau keluarga	14 orang	23,33 %
4	d. Dan lain-lain	3 orang	5,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 1



Dari tabel IV.1 di atas menunjukkan bahwa sumber responden mengetahui keberadaan Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu dari teman sebanyak 33 orang atau 55,%, dari media massa berjumlah 10 orang atau 16,67%. Sedangkan sebagian yang lainnya mengetahui adanya Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu berasal dari kerabat atau keluarga berjumlah 14 orang atau 23,33% dan dari yang lainnya berjumlah 5%.

Bank Riau Cabang Kuantan Singingi telah berdiri sejak tanggal 20 Desember 2008. Jadi sampai saat sekarang ini Bank Riau Cabang Kuantan Singingi telah berumur sekitar 8 tahun. Para nasabahnya tentu ada yang telah lama atau telah menjadi nasabah Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sejak awal berdiri dan ada pula yang baru. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV. 2

Lama Responden Menjadi Nasabah Bank Riau Cabang Kuantan Singingi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Kurang dari 1 tahun	27 orang	45,00 %
2	b. 1-2 tahun	24 orang	40,00 %
3	c. 3-4 tahun	5 orang	8,33 %
4	d. 5 tahun	4 orang	6,67 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 2

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan bahwa lama responden menjadi nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu kurang dari

1 tahun berjumlah 27 orang atau 45%, antara 1-2 tahun berjumlah 24 orang atau 40%, 3-4 tahun berjumlah 5 orang atau 8,33%, dan 5 tahun berjumlah 4 orang atau 6,67%. Jadi mayoritas responden di Bank Riau Cabang Kuantan Singingi adalah nasabah yang lamanya kurang dari 1 tahun.

Pada bisnis perbankan diperlukan berbagai kiat untuk menarik simpati atau perhatian nasabah. Sehingga nasabah tersebut mau bergabung untuk menjadi nasabah bank. Begitu juga halnya yang dilakukan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Para *customer service* di Bank Riau Cabang Kuantan Singingi telah melakukan berbagai kiat untuk merekrut nasabah diantaranya sebagai berikut:

1. Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan calon nasabahnya. Sehingga diharapkan dengan pelayanan yang baik tersebut dapat membuat calon nasabah tertarik dan mau bergabung atau menjadi nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Pelayanan yang baik di sini maksudnya adalah *customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sopan dan ramah dalam melayani nasabah atau calon nasabahnya.<sup>1</sup>

Selanjutnya penulis akan menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang apakah *customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

---

<sup>1</sup>Afrial Abdullah (Pimpinan Cabang Bank Riau Cabang Kuantan Singingi), *Wawancara*, tahun 2008.

Tabel IV. 3

Tanggapan Responden Apakah Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Sopan dan Ramah Dalam Melayani Nasabah Tanpa Melakukan Diskriminasi Dalam Bentuk Apa Pun

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Ya	54 orang	90,00 %
2	b. Tidak	2 orang	3,33 %
3	c. Ragu-ragu	3 orang	5,00 %
4	d. Tidak tahu	1 orang	1,67 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 6

Dari tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang apakah customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun yaitu sebanyak 54 orang atau 90% menyatakan ya, 2 orang atau 3,33% menyatakan tidak, dan yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 3 orang atau 5% serta yang menyatakan tidak tahu berjumlah 1 orang atau 1,67%.

Setiap nasabah yang datang ke bank memiliki keperluan dan keinginan yang berbeda-beda. Dan tentunya nasabah tersebut juga memiliki karakter atau sifat yang berbeda pula. Sehingga *customer service* harus bisa melayani nasabah tersebut dengan sikap yang baik dan profesional. Berikut ini adalah tabel mengenai tanggapan responden mengenai pelayanan *customer service* ketika

nasabah datang.

Tabel IV. 4

Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Customer Service  
Ketika Nasabah Datang

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Sangat baik	21 orang	35,00 %
2	b. Baik	37 orang	61,67 %
3	c. Kurang baik	2 orang	3,33 %
4	d. Tidak baik	-	-
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 10

Berdasarkan dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pelayanan customer service ketika nasabah datang yaitu sangat baik berjumlah 21 orang atau 35%, baik berjumlah 37 orang atau 61,67%, dan yang menyatakan kurang baik berjumlah 2 orang atau 3,33%.

Di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *customer service* bank juga dianjurkan untuk dapat berlaku sopan dan ramah sehingga nasabah tersebut merasa dihormati dan dihargai. Pelayanan yang baik dan menyenangkan merupakan salah satu kunci kesuksesan sebuah bank untuk dapat bertransaksi dengan para nasabahnya.

2. *Customer Service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi memberikan penjelasan kepada nasabahnya mengenai keunggulan produk dan jasa-jasa yang dimiliki oleh bank tersebut.<sup>2</sup>

Secara umum produk penghimpunan dana masyarakat di dalam bidang perbankan yang ada di Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu tabungan, deposito, giro. Sehingga nasabah dapat lebih leluasa memilih produk mana yang diinginkan dan tentunya sesuai dengan ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Tabel di bawah ini adalah produk-produk perbankan yang digunakan oleh responden yaitu sebagai berikut.

Tabel IV. 5

Produk Yang Responden Pakai Saat Ini

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Tabungan	48 orang	80,00 %
2	b. Deposito	9 orang	15,00 %
3	c. Giro	3 orang	5,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 3

Berdasarkan keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa produk yang digunakan atau dipakai oleh responden saat ini adalah produk tabungan sebanyak 48 orang atau 80%, produk deposito berjumlah 9 orang

---

<sup>2</sup>Afrial Abdullah (Pimpinan Cabang Bank Riau Cabang Kuantan Singingi), *Wawancara*, tahun 2008.

atau 15%, dan yang menggunakan produk giro yaitu berjumlah 3 orang atau 5%.

3. Bank Riau Cabang Kuantan Singingi juga berusaha untuk meningkatkan profesionalitas para *customer service* di dalam melayani nasabah. Sehingga dapat menciptakan suatu layanan yang cepat dan tepat.<sup>3</sup>

Tugas *customer service* pada sebuah bank adalah harus dapat melayani setiap keinginan dan kebutuhan nasabahnya sampai tuntas. Sehingga nasabah tersebut merasa puas dan senang karena masalahnya telah dapat diselesaikan oleh *customer service* tersebut. Setiap nasabah memiliki permasalahan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, setiap *customer service* harus cepat tanggap dan peduli terhadap keluhan para nasabahnya. Jadi tugas *customer service* sangatlah berat karena harus mampu melayani kehendek nasabah bank tersebut sampai tuntas. Tabel di bawah ini akan menggambarkan tentang tanggapan responden terhadap *customer service* di Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dalam melayani atau membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabahnya sampai tuntas.

---

<sup>3</sup>Afrial Abdullah (Pimpinan Cabang Bank Riau Cabang Kuantan Singingi), *Wawancara*, tahun 2008.

Tabel IV. 6

Tanggapan Responden Apakah Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Selalu Membantu Setiap Keinginan Dan Kebutuhan Nasabah Sampai Tuntas

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Ya	53 orang	88,33 %
2	b. Tidak	4 orang	6,67 %
3	c. Ragu-ragu	2 orang	3,33 %
4	d. Tidak tahu	1 orang	1,67 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 4

Dari tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden tentang apakah customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi selalu membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas yaitu menyatakan ya sebanyak 53 orang atau 88,33%, yang menyatakan tidak berjumlah 4 orang atau 6,67%, yang menyatakan ragu-ragu yaitu berjumlah 2 orang atau 3,33% dan yang menyatakan tidak tahu berjumlah 1 orang atau 1,67%.

#### **B. Langkah-Langkah Yang Dilakukan Oleh Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Untuk Merekrut Nasabah**

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah yang sebagai berikut:

1. Customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berusaha untuk memberikan kepercayaan kepada calon nasabahnya, sehingga pelanggan

merasa yakin dengan transaksi yang telah mereka lakukan.<sup>4</sup>

Di dalam bisnis perbankan khususnya, kepercayaan merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan oleh setiap bank. Maka *customer service* harus bisa meyakinkan dan memberikan kepercayaan kepada para nasabahnya bahwa setiap transaksi yang mereka lakukan aman dan dananya dijamin oleh bank tersebut. Berikut ini tabel tentang tanggapan responden terhadap *customer service* di Bank Riau Cabang Kuantan Singingi di dalam memberikan kepercayaan terhadap para nasabahnya.

Tabel IV. 7

Tanggapan Responden Apakah Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Telah Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Sudah	49 orang	81,67 %
2	b. Belum	6 orang	10,00 %
3	c. Ragu-ragu	2 orang	3,33 %
4	d. Tidak tahu	3 orang	5,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 5

---

<sup>4</sup>Afriah Abdullah (Pimpinan Cabang Bank Riau Cabang Kuantan Singingi), Wawancara, tahun 2008.



Berdasarkan dari keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang apakah customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi telah mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah yaitu sebanyak 49 orang atau 81,67% menyatakan sudah, 6 orang atau 10% menyatakan belum, dan sebanyak 2 orang atau 3,33% menyatakan ragu-ragu, serta sebanyak 3 orang atau 5% menyatakan tidak tahu.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang apakah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi. Kepuasan nasabah merupakan hal perlu hal diperhatikan oleh *customer service*. Kalau seorang nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sebuah bank maka mereka akan loyal terhadap bank tersebut begitu juga sebaliknya.

Tabel IV. 8

Tanggapan Responden Apakah Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Customer Service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Selama Ini

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Sudah	40 orang	66,67 %
2	b. Belum	15 orang	25,00 %
3	c. Ragu-ragu	2 orang	3,33 %
4	d. Tidak tahu	3 orang	5,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 7

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang apakah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi selama ini adalah sebanyak 40 orang atau 66,67% menyatakan sudah, 15 orang responden atau 25% menyatakan belum, 2 orang atau 3,33% menyatakan ragu-ragu dan yang menyatakan tidak tahu berjumlah 3 orang atau 5%.

2. Customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singgi menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan memadai yang dapat menunjang kelancaran setiap transaksi dengan nasabah maupun calon nasabah.<sup>5</sup>

Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan seorang nasabah pindah dari suatu bank ke bank lainnya. Salah satu contohnya adalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah bank yang kurang baik kepada para nasabahnya. Dan juga yang tak kalah pentingnya alasan nasabah pindah dari suatu bank ke bank lainnya yaitu produk yang dimiliki oleh bank tersebut tidak lengkap atau kurang sesuai dengan keinginan nasabah. Tabel berikut ini adalah pendapat dari responden mengenai penyebab nasabah beralih atau pindah dari suatu bank ke bank lainnya.

---

<sup>5</sup>Afrial Abdullah (Pimpinan Cabang Bank Riau Cabang Kuantan Singingi), *Wawancara*, tahun 2008.

Tabel IV. 9

Pendapat Responden Mengenai Penyebab Nasabah Beralih Pindah Dari Suatu  
Bank ke Bank Lainnya

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Pelayanan yang tidak memuaskan	24 orang	40,00 %
2	b. Produk yang tidak baik dan tidak lengkap	13 orang	21,67 %
3	c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu	8 orang	13,33 %
4	d. Biaya yang relatif mahal	15 orang	25,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 8

Berdasarkan dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa pendapat responden mengenai penyebab nasabah beralih pindah dari suatu bank ke bank lainnya yaitu pelayanan yang tidak memuaskan sebanyak 24 orang atau 40%, produk yang tidak baik dan tidak lengkap berjumlah 13 orang atau 21,67%, ingkar janji dan tidak tepat waktu berjumlah 8 orang atau 13,33%, dan biaya yang relatif mahal berjumlah 15 orang atau 25%.

- Customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi mengusahakan untuk menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah maupun calon nasabah yang berperilaku kurang baik.

### **C. Tanggapan Dengan Intensitas Peningkatan Nasabah Terhadap Customer Service Yang Dilakukan Oleh Bank Riau Cabang Kuantan Singingi**

Setiap aspek dari pelayanan terhadap nasabah atau *customer* tentu memiliki arti penting yang berbeda. Baik dari segi ketersediaan karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik atau memadai, maupun dari segi produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut. Masing-masing memiliki andil untuk ikut menciptakan pelayanan yang baik. Tabel selanjutnya adalah pendapat responden mengenai faktor yang mempengaruhi pelayanan mana yang dianggap paling penting yaitu sebagai berikut.

Tabel IV. 10

#### **Pendapat Responden Mengenai Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Mana Yang Dianggap Paling Penting**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	a. Memiliki karyawan yang profesional	16 orang	26,67 %
2	b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik	23 orang	38,33 %
3	c. Mampu melayani secara cepat dan tepat	12 orang	20,00 %
4	d. Tersedia ragam produk yang diinginkan	9 orang	15,00 %
Total		60 orang	100 %

Sumber: data olahan angket no. 9

Berdasarkan dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa pendapat responden mengenai faktor yang mempengaruhi pelayanan mana yang dianggap paling penting adalah memiliki karyawan yang profesional sebanyak 16 orang atau 26,67%, tersedia sarana dan prasarana yang baik berjumlah 23 orang atau 38,33%, mampu melayani secara cepat dan tepat berjumlah 12 orang atau 20%, dan tersedia ragam produk yang diinginkan berjumlah 9 orang atau 15%.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan keterangan di atas maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. kiat *customer service* dalam merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut:
  - a. Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan calon nasabahnya. Sehingga diharapkan dengan pelayanan yang baik tersebut dapat membuat calon nasabah tertarik dan mau bergabung atau menjadi nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi.
  - b. *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi memberikan penjelasan kepada nasabahnya mengenai keunggulan produk dan jasa-jasa yang dimiliki oleh bank tersebut.
  - c. Bank Riau Cabang Kuantan Singingi juga berusaha untuk meningkatkan profesionalitas para *customer service* di dalam melayani nasabah. Sehingga dapat menciptakan suatu layanan yang cepat dan tepat.
2. Langkah-langkah yang dilakukan oleh *customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi untuk merekrut nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi berusaha untuk memberikan kepercayaan kepada calon nasabahnya, sehingga pelanggan merasa yakin dengan transaksi yang telah mereka lakukan.
- b. *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singgi menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan memadai yang dapat menunjang kelancaran setiap transaksi dengan nasabah maupun calon nasabah.
- c. *Customer service* Bank Riau Cabang Kuantan Singingi mengusahakan untuk menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah maupun calon nasabah yang berperilaku kurang baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bank riau cabang kuantan singingi semestinya melakukan kiat dalam meningkatkan nasabahnya, sehingga dapat berkompetitif atau barsaing dengan bank-bank lainnya.
2. Memberikan pelayanan kepada para nasabah dengan sumbernya, sehingga selalu meningkat dari tahun ketahun.
3. Kepada karyawan atau pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi agar selalu lebih intensif mengadakan sosialisasi mengenai produk-produknya kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengenal dan mengetahui sistem dan kegiatan operasional Bank Riau Cabang Kuantan Singingi Khususnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Thaputra. Ai-Alquran dan terjemahan* (Semarang 1999)
- Andini Halim. Pelayana Untuk Nasabah* (Jakarta Pt Jawa Indonesia 2004)
- Abdul Hamid Mursi. SDM yang produktif Pendekatan Alquran dan sain*  
(Jakarta : Gema insani press 1997)
- Ali Muhammad Taufiq. praktek manajemen berbasis alquran* ( Jakarta  
Gema insani : 2004)
- Barbes James. Rasia manajemen Hubungan Pelanggan* ( Yokyakarta STEI  
YKPN 2003)
- Goes dan Davis , Deleving quality seervice* (Jakarta: Erlanggan 1990)
- Hanip mauludin. Analisa Kualitas Pelayanan* (Bandung Inter madia 2003)
- Hafi Luddin Didin dan Hendri tanjung, manajemen syariah dalam praktek*  
(Jakarta Gema Insani press 2003)
- Imam Buhari , Syahi Albukhari, Jilid 4 Darul Fiqri 1401 H/1981 M  
Kasmir, *Dasar-dasar perbankan* Jakarta : Pt Raja Grafindo persada 2002  
\_\_\_\_\_ : *Manajemen perbankan*. Jakarta Raja Grafindo 2004  
\_\_\_\_\_ : *Pemasaran Bank Jakarta Kencan* 2004  
\_\_\_\_\_ : *Etika customer service* Jakarta Pt Raja Grafindo persada 2006
- Ridwan Ardiawa Customer service Orited Rasulullah* ( Jakarta Karya  
Agung 2007)
- Wyckof naution strategi manajemen pemasaran* (Jakarta Manajemen  
Usaha Indonesi 2004)
- Internet [www.dec.com](http://www.dec.com) 17 mei 2008, sabtu*
- Brosur-brosur bank Riau.*

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	dari mana responden mengetahui adanya Bank Riau Cabang Kuantan Singingi .....	41
Tabel 2	lama responden menjadi nasabah Bang Riau Cabang Kuantan Singingi ...	42
Tabel 3.	Tanggapan responden apakah customer service sopan dan ramah melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun. ..	43
Tabel 4	tanggapan responden mengetahui pelayanan customer service ketika nasabah datang.....	44
Tabel 5.	Produk yang di pakai responden saat ini .....	45
Tabel 6.	Tanggapan responden apakah customer service selalu membantu setiap keinginan dan sampai tuntas .....	46
Tabel 7.	Tanggapan responden apakah customer service telah memberikan kepercayaan kepada nasabah .....	47
Tabel 8.	Tanggapan responden sudah merasa puas pelayanan yang di berikan oleh customer service .....	48
Tabel 9.	Pendapat responden mengenai penyebab nasabah pindah dari satu Bank ke Bank lainnya, .....	50
Tabel 10.	Pendapat responden mengenai faktor yang mengenai pelayanan mana yang diaanggap penting. ....	51

## DAFTAR ANGKET

### A. Kata Pengantar

Pertanyaan yang diajukan dalam angket ini bertujuan untuk memperoleh data tentang: **"KIAT CUSTOMER SERVICE DALAM MEREKRUT NASABAH PADA BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI"**.

1. Daftar pertanyaan ini dimaksudkan semata-mata untuk memperoleh data dalam rangka penulisan ilmiah dan tidak ada hubungannya dengan yang lain.
2. Kejujuran Bapak/Ibu/Saudara dalam memberikan jawaban demi suksesnya penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.
3. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam memberikan jawaban demi suksesnya penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.
4. Jawaban pertanyaan ini dengan membuat tanda silang (X) atau dengan cara melingkari jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara anggap benar.

Identitas Peneliti:

Nama : Gusri Irawan  
Nim : 10325022544  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

### B. Daftar Pertanyaan

Identitas Responden:

Nama : .....  
Umur : .....  
Pendidikan: .....  
Pekerjaan : .....

1. Darimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui adanya Bank Riau cabang Kuantan Singingi ?
  - a. Teman
  - b. Media massa
  - c. Kerabat atau keluarga
  - d. Dll
2. Berapa tahun Bapak/Ibu/Saudara/i telah menjadi nasabah Bank Riau cabang Kuantan Singingi ?
  - a. Kurang dari 1 tahun
  - b. 1-2 tahun
  - c. 3-4 tahun
  - d. 5 tahun
3. Produk apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i pakai saat ini? (bisa>1)
  - a. Tabungan
  - b. Deposito
  - c. Giro
4. Apakah customer service Bank Riau cabang Kuantan Singingi selalu membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak tahu
5. Apakah customer service Bank Riau cabang Kuantan Singingi telah mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah ?
  - a. Sudah
  - b. Belum
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak tahu

6. Menurut anda apakah customer service Bank Riau cabang Kuantan Singingi sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak tahu
7. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Riau cabang Kuantan Singingi selama ini ?
  - a. Sudah
  - b. Belum
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak tahu
8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i apa yang menyebabkan nasabah beralih pindah dari suatu bank ke bank lainnya ?
  - a. Pelayanan yang tidak memuaskan
  - b. Produk yang tidak baik dan tidak lengkap
  - c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu
  - d. Biaya yang relatif mahal
9. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, Dari semua faktor yang mempengaruhi pelayanan mana yang dianggap paling penting ?
  - a. Memiliki karyawan yang profesional
  - b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
  - c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
  - d. Tersedia ragam produk yang diinginkan
10. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i Bagaimana pelayanan customer service ketika nasabah datang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Kurang baik
  - d. Tidak baik

## **DAFTAR WAWANCARA**

### **KIAT CUSTOMER SERVICE DALAM MEREKRUT NASABAH PADA BANK RIAU CABANG KUANTAN SINGINGI**

1. Berapa jumlah pegawai Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
2. Struktur organisasi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
3. Sejarah berdirinya Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
4. Misi dan visi Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
5. Apa saja produk dan jasa yang ada pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
6. Berapa jumlah nasabah penabung dan peminjam Bank Riau Cabang Kuantan Singingi saat ini ?
7. Bagaimanakah perkembangan jumlah nasabah mulai berdiri hingga saat ini ?
8. Apa saja kiat customer service untuk merekrut nasabah pada Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?
9. Apa saja kendala yang dihadapi oleh customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dalam merekrut nasabah ?
10. Bagaimanakah strategi customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi dalam menghadapi persaingan dengan bank-bank yang lain ?
11. Apakah selama ini customer service Bank Riau Cabang Kuantan Singingi sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya khususnya dalam pelayanan ?
12. Bagaimana tanggapan dengan intensitas peningkatan nasabah terhadap customer service yang dilakukan Bank Riau Cabang Kuantan Singingi ?